

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak, merupakan suatu hal yang mempunyai peran yang terpenting dalam aspek penerimaan pendapatan Negara dalam pembangunan nasional yang berkelanjutan. Pajak merupakan pendapatan yang bersumber dari dalam negeri yang harus dimaksimalkan pendapatannya yang digunakan untuk melakukan pembangunan nasional. Tetapi hampir semua orang berusaha untuk meminimalisir peluang yang berhubungan dengan pajak. Disebabkan dengan adanya pajak itu sendiri maka penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak akan berkurang.

Untuk melakukan pemungutan pajak yang dilakukan dengan benar dan baik sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan tuntutan dunia usaha yang dinamis, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya terutama terkait dalam hal kinerja untuk memberikan pelayanan. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didasarkan pada jenis pajak itu sendiri yang akan dilaporkan. Dengan sistem yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang terjadi di lapangan yang dapat mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal. Selama sembilan tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan

beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia.

Permasalahan yang paling mendasar sampai saat ini yaitu, kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah disebabkan sistem birokrasi perpajakan yang tidak mudah berakibat kesulitan bagi Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan perubahan sistem perpajakan yang ada, agar Wajib Pajak tidak lagi mengalami kesulitan dan kendala dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya maka dilakukan reformasi perpajakan dan modernisasi terhadap sistem pelayanan, maka terbentuknya produk baru yang bernama *Account Representative* untuk membantu Wajib Pajak yang merupakan bagian reformasi sistem perpajakan.

*Account Representative* merupakan bagian dari reformasi perpajakan dan modernisasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2003. Pada hakikatnya telah memberikan perubahan baru bagi perpajakan di Indonesia. Terutama menyangkut kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya *Account Representative* yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam Kantor Pelayanan Pajak modern saat ini, tidak terdapat lagi pembagian seksi pelaksanaan pelayanan berdasarkan jenis pajak, tetapi berdasarkan fungsinya. Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan

sistem perpajakan yang modern dalam pembuatan profil Wajib Pajak merupakan suatu hal yang baru, dimana terdapat *Account Representative* pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak yang di tuntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi setiap Wajib Pajak yang menjadi tanggungjawabnya. Dalam rangka melakukan reformasi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Agar dapat meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak serta berdampak meningkatnya pendapatan Negara dari sektor pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008. *Account Representative* merupakan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern, memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kepatuhan kewajiban perpajakan dalam pemenuhan, memberikan bimbingan mengenai perpajakan kepada Wajib Pajak, dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak berdasarkan jenis usaha tertentu.

*Account Representative* berkewajiban melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbauan kepada Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh *Account*

*Representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Kepatuhan Wajib Pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, tetapi harus didukung juga dengan dari sistem data yang akurat serta kesadaran dari dalam diri Wajib Pajak untuk membayar pajak. *Account Representative* juga dilatih agar menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani, dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Seorang *Account Representative* memiliki akses terhadap rekening Wajib Pajak (*tax payer account*) secara *on-line*.

*Account Representative* memiliki peran yang cukup penting antara Kantor Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka terlatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. *Account Representative* juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Wajib Pajak memperoleh hak-haknya secara transparan.

Dengan penyuluhan dan pemberian informasi kepada Wajib Pajak yang dilakukan oleh seorang *Account Representative* tentang pentingnya membayar pajak dan manfaatnya secara tidak langsung, diharapkan dapat

meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dengan adanya *Account Representative* sebagai ujung tombak dalam pelayanan pajak diharapkan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang disertai dengan meningkatnya penerimaan pajak. Selain *Account Representative* yang mempunyai fungsi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak pun dilakukan dalam rangka pengawasan (*control*) kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Tanpa adanya pengawasan, Wajib Pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya cenderung menurunkan penghasilan atau laba bersih.

Dalam bahasa undang-undang perpajakan, pemeriksaan pajak berfungsi untuk mengawasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelaksanaan pemeriksaan pajak dalam rangka menguji pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang dilakukan dengan cara menelusuri kebenaran surat pemberitahuan, pembukuan atau pencatatan, dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya dibandingkan dengan keadaan atau kegiatan usaha sebenarnya dari Wajib Pajak.

Waluyo (2010: 77) selain itu, pemeriksaan dapat juga dilakukan untuk tujuan lain, di yaitu:

- a. pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
- b. penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
- c. pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;

- d. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
- e. pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto;
- f. pencocokan data dan/atau alat keterangan;
- g. penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;
- h. penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai;
- i. pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
- j. penentuan saat mulai berproduksi dimulai atau memperpanjang jangka waktu kompensasi kerugian sehubungan dengan pemberian fasilitas perpajakan;
- k. pemenuhan permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda.

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan No. 199/PMK.03/2007:

Ruang lingkup Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat meliputi satu, beberapa, atau seluruh jenis pajak, baik untuk satu atau beberapa masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak dalam tahun-tahun lalu maupun tahun berjalan.

Kelemahan-kelemahan yang ada pada kantor pelayanan pajak menimbulkan kecenderungan kurang empatinya masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak, sehingga harus diupayakan peningkatan pelayanan publik untuk memperbaiki diri agar mendapat kepercayaan

masyarakat dan Wajib Pajak terhadap kinerja lembaga pemerintah, reformasi birokrasi sangat diperlukan untuk menciptakan *clean and good governance*, dan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, bagi penegakan hukum di Indonesia. Didasarkan pada pendapat Pandiangan (dalam [http://etd.eprints.ums.ac.id/16244/2/BAB\\_I.pdf](http://etd.eprints.ums.ac.id/16244/2/BAB_I.pdf), diakses tanggal 17 maret 2012).

Dari uraian tersebut peneliti akan menganalisis apakah terdapat pengaruh *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang asing (BADORA).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
- b. Apakah terdapat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
- c. Apakah terdapat pengaruh *Account Representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Bertitik tolak berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Mengetahui pengaruh *Account Representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi:

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan DJP dalam penerapan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak khususnya untuk Kantor Pelayanan Pajak badan dan orang asing (BADORA).
- b. Memberikan informasi yang akurat untuk Wajib Pajak terhadap penerapan *Account Representative* dan pemeriksaan pajak.
- c. Akademisi diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang perpajakan serta dapat membandingkan dengan teori yang telah diperoleh.